

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบล สะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง ต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ท่องเที่ยว ที่มีองค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทองที่รับบริการจากองค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พิรุณมานะ นำเสนอในรูปของตารางประกอบด้วยคำบรรยายและสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน (ร้อยละ 47.40) กับเพศหญิง จำนวน 201 คน (ร้อยละ 52.60) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 37.70) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.90) และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.50) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 23.30) อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.60) สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 258 คน (ร้อยละ 67.50) และโสดจำนวน 124 คน (ร้อยละ 32.50)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 176 คน (ร้อยละ 46.10) ระดับประถมศึกษาจำนวน 97 คน (ร้อยละ 25.40) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.70) ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.10)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด จำนวน 204 คน (ร้อยละ 53.40) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 85 คน (ร้อยละ 22.30) อาชีพค้าขาย จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.90) อาชีพข้าราชการ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.00) และอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.40)

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 92.20 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 9 จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.80

2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นที่ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.60

3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.80

4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.80

5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.20

5.2 อกิจกรรมผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิให้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไปซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในส่วนของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบร่วมกัน ว่า มีความพึงพอใจด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มากที่สุด ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นที่ มากที่สุด ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มากที่สุด ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มากที่สุด ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบระดับการให้บริการต่อผู้ใช้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน ซึ่งผลที่ปรากฏจากการศึกษาดังกล่าวเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากการบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง เข้าถึงลักษณะของการบริการที่ดี ดังที่ สมิต สัชญก (2542 : 174-176) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจการแสดงออกอย่างกุลกิจในการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอดี
3. ทำถูกต้อง ตั้งได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอดีให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเห็นกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็ทำก็ไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความ不公平

(2551) ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาลครอต ในประเด็น ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่มาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด กล่าวคือ ด้านสถานที่บริการมีความสะอาดและบรรยายกาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 87.16 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 90.49 และด้านขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 87.39 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบล

มสหศึกษาและ รตอสสนองค่าวา ต้องกา
เกิดผลสัมฤทธิ์ ภารกิจของหน่วยงาน"

เวียงพางคำ 3 อันดับมากที่สุด คือ “การอำนวยความ ประชาน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละเท่ากับ 76-80), “การ แก้ไขปัญหาที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละเท่ากับ 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละเท่ากับ 76-80) 1.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการแก้ไขปัญหาความเชื่อมั่นในการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ ไม่แตกต่างกันมาก ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละเท่ากับ 76-80) และ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละเท่ากับ 76-80) นการให้บริการดูแลอนามัยบ้านเรือน ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละเท่ากับ 76-80) และ หากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึง พอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบล	การ แก้ไขปัญหาที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ 76-80), “ด้วย กับ 80), “ด้วย และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ เท่ากับ 76-80)	การ แก้ไขปัญหาที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ 76-80), และ “ด้วย กับ 80), “ด้วย และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ เท่ากับ 76-80)
การ แก้ไขปัญหาที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ 76-80), และ “ด้วย กับ 80), “ด้วย และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ เท่ากับ 76-80)	การ แก้ไขปัญหาที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ 76-80), และ “ด้วย กับ 80), “ด้วย และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ เท่ากับ 76-80)	การ แก้ไขปัญหาที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ 76-80), และ “ด้วย กับ 80), “ด้วย และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ เท่ากับ 76-80)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1.3 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องข่องทางการให้บริการให้ทราบมากขึ้น เน้นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และการจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสอดคล้องต่อการให้บริการมากขึ้น

5.3.1.4 ควรเพิ่มการออกหน่วยบริการประชาชนเชิงรุกนอกสถานที่

5.3.1.5 ควรเพิ่มความรวมมือกับภาคเอกชนและมหาวิทยาลัยเพื่อการสร้างองค์ความรู้สู่สังคมและการประกอบอาชีพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานต่างๆให้ครบถ้วนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดประสิทธิผลที่ยั่งยืน

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการบริหารงาน

5.3.2.3 ควรจัดให้มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่เป็นประจำตลอดทั้งปีงบประมาณ โดยอาจจัดทำแบบสอบถามเตรียมไว้ให้กับผู้มารับบริการได้มีการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการอยู่ตลอด เพื่อประสิทธิภาพในการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญจนा กลินทอง. (2539). ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิจวิช รัตนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัด เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันทรรยา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะ
กรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. รายงานการวิจัย บธ.บ.
(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- ขวัญเรือน ทองกลางและคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม
จังหวัดสุโขทัย. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- จันทร์เพ็ญ ตูเตือนต์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ
สถานธนานุบาลเทศบาลประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรวา แสนเกشم. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร
- จีระศักดิ์ เงยวิจิตร. (2547). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาการบริการของสำนักงานประปา
เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ. (2547). รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของ
นักท่องเที่ยวทั้งชาวและชาวต่างประเทศที่มีต่อในที่บาร์ช่าเชียงราย. เชียงราย : สถาบัน
ราชภัฏเชียงราย.
- ชัยรัตน์ รัตน. (2543). ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการ
บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ)
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อการบริการของ
เทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และภาคดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะ
ศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษางานบริการ
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหาร
การศึกษา) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลหนองบัวแดง. (2557). แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2558-2560. ชัยภูมิ :
เทศบาลตำบลหนองบัวแดง.

- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ บธ.ม. (การจัดการที่ว่าไป) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นงค์นุช ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นาตามา ดร.สีเนตร. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นิคม ชุมภูลง. วิธีการและขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา. มหาสารคาม : อวิชาติการพิมพ์.
- บุญชุม ศรีสะอด. (2529). การวัดผลและการประเมินผลผลงานการศึกษา. มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม.
- _____. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวิริยาสาส์น.
- บุญเรือง ขอศิลป์. (2538). พฤติกรรมมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มปพ.
- ประยัดด ทรงสหองค์. (2550). การปกคลองท้องถิ่นของไทย. กรุงเทพฯ.
- ประยัดด ทรงสหองค์ และอนันต์ เกตุวงศ์. (2524). รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์กรปกคลองส่วนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล.
- พรหมพสิษฐ์ รักษาราหมณ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ประกอบ ผู้นำชุมชนและบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- พระมหาเตชินท์ สิทธากิจ (ผู้ก้า) (2555). ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. (2551). ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดร. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช. (2531). การบริหารการปกคลองท้องถิ่น เอกสารการสอนหน่วย 1-7. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช. (2542). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยฯ.
- วรางคณา ขาเงียร. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เนียมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- วีระศักดิ์ ศิริกุล. (2534). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ร.ก.ส.). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์วัฒนา..
- สมิต สัชญกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญาณ.
- สายศิลป์ สายน แคละคน. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบล naklang อำเภอ naklang จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยาลัยชุมชนหนองบัวลำภู สำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน.
- สิทธิกร อ้วนศิริ. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบล naklang อำเภอ naklang จังหวัดหนองบัวลำภู. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ศิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล leiyang phang อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุวนานา อยู่โพธิ์. (2532). หลักการบริการ. กรุงเทพฯ : โอดี้นสโตร์.
- สุวิทย พัฒนกิติ. (2546). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันต์ จงสุวัฒนวงศ์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อรุกิจธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉรา สมชาย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม. (การบริหารธุรกิจ) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Campbell, A. (1976). Subjective measure if well-being. American Psychology. 31(1) : 117-127.
- Donabedian, A. (1980). The Difinition of Quality and Approach to It Measurement. Ann Arbor, Michigan : Health Administration pree.
- Risser, N.I. Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in Primary care setting. Nursing Research. 24(1) : 45-51.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะโนทอง
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1. ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1.1 เพศ ชาย

หญิง

1.2 อายุ 1. 20 - 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 - 60 ปี

5. 61 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

1.4 การศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. อุดมศึกษา/ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

1. ข้าราชการ

2. รับจ้าง 3. ค้าขาย

4. พนักงานเอกชน

5. เกษตรกรรม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสอดคล้องทางความมือของแต่ละข้อที่ตรงกับ

ความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

2. ความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้

ความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้

ระดับความพึงพอใจ

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

3. ความชัดเจนในการอธิบาย **ชี้แจง** และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

4. การจัดลำดับการให้บริการ

5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงได

2. ประชาชนพัฒนาระดับความพึงพอใจ

3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได

4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้เพียงได

5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

1. ความสุภาพ จริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3. ความอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้				
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ				
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคีย์รับบริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสุภาพต่อการให้บริการ				

3. ความพึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู

ความพึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณสุภาพเพียงได					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงได					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้เพียงได					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยาการยाथของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ					

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งค้อยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

4. ความพึงพอใจงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม

ความพึงพอใจงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อ การเกษตรกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณูปโภคเพียงได					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงได					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่เดียวเพียงได					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
4.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยา罵ารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือประโยชน์ในทางมิชอบ					
4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งค้อยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

5. ความพึงพอใจงานสืบสานอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

ความพึงพอใจงานสืบสานอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แจง					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะอาด การบริการ ตอน					
5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงได					
2. ประชาสัมพันธ์ การให้บริการให้ทราบมากน้อย พียงได					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อย พียงได					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถาน ด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อย พียงได					
5.3 ด้านเจ้า ภารผู้ ใจ การ					
1. ค ภาพ ภารผู้ ใจ การ ยามารยาทของเจ้าหน้าที่ หัวใจ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะทางของ หัวใจ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
4 ความสามารถในการให้บริการ ชั่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญ ได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้า เซ่น ไม่รับสินบน หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
5.4 ด้าน งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2 ความ งอำนวยความสะดวก ชั่น อุตสาหกรรม ที่นั่งคีย์รับบริการ					
3. ความสะอาดของสถาน หัวใจโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของ กรณี/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่ ระบบเบ็ดเตล็ดต่อ ก การ					
6. ความพึงพอใจงานสังคมส่งเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม					
ความพึงพอใจงานสังคมส่งเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
5.1 ด้านกระบวนการ นตอนการบริการ	5	4	3	2	1
1. ขั้นตอนการให้บริการ ยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					

4. การจัดลำดับการให้บริการ				
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				
5.2 ด้านซ่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด				
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องซ่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด				
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด				
4. ออกแบบประชาชนนอกสถานที่ได้เพียงใด				
5. มีการพัฒนาซ่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด				
5.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้				
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ห้าประโยชน์ในทางมิชอบ				
5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคolleyรับบริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ				

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ภาคผนวก ข
หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ที่ ๒๔๘/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่ ๑๙๘/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เรื่อง มอบหมายงานให้รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทิดศักดิ์ สุพันดี | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ทนงศักดิ์ ทองศรีสุข | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์กันตินันท์ นามตะ | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดังกล่าว ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถด้วยความวิริยะ อุตสาหะ เพื่อเกิดผลดีแก่ทางราชการ

สั่ง ณ วันที่ ๗ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมุข ศรีชัยวงศ์)

รองอธิการบดีฝ่ายกายภาพ วิจัยและบริการวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ



ที่ อว ๐๖๔๙/๒๕๗๓

๒๕๗ กันยายน ๒๕๖๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

๑๖๗ ถนนชัยภูมิ-ตาดโคน ตำบลหนองฝ่าย

อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

เรื่อง สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง

เรียน นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง

อ้างถึง หนังสือที่ ชย ๘๒๔๐๑/๕๔๗ ลงวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๓

ตามที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้มอบหมายให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทิดศักดิ์ สุพันธ์ และคณะ เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประมุช ศรีชัยวงศ์)

รองอธิการบดีฝ่ายกายภาพ วิจัยและบริการวิชาการปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๔๔๔๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๔๑๓

โทรสาร ๐ ๔๔๔๑ ๕๑๔๖

รับที่.....
วันที่..... 21 ก.พ. 2563
เวลา.....



ที่ ชย ๘๒๘๐๑/๕๖๓

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง
อำเภอเกხตรสมบูรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ๓๖๑๒๐

๙ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
เรียน อดีกรบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย งานบริการเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ๕ งานบริการ

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อ.บ.ต.) และคณะกรรมการรักษาพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ได้มีมติมอบอำนาจให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลเมืองพัทยา (ก.เมืองพัทยา) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อ.บ.ต.) จังหวัดพิจารณาให้ความเห็นชอบในข้อเสนอแนะและรายงานผลการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ดำเนินการโดยองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลางและ公正

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง เห็นว่าหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพ และเป็นที่ยอมรับในการจัดทำงานวิจัยเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่น จึงควรขอความอนุเคราะห์ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดย พศ.ดร.เทิดศักดิ์ สุพันต์ และคณะ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๕ งานบริการ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางบุญน้อม ภาษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

สำนักปลัด

โทร.๐๘๕-๐๕๖๑๗๔๕

โทรสาร.๐๘๕-๐๕๖๑๗๔๕

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

งานบริการเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารงานส่วนตำบลสระโพนทอง อําเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

๑. งานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้
๒. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู
๓. งานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค – บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม
๔. งานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น
๕. งานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

ภาคผนวก ค.
ภาพถ่ายขณะดำเนินการ
เก็บรวบรวมข้อมูล



